

01011011001

11011001



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

數碼時代的卓越客戶服務

當人人都開始網購、用apps、Facebook等平台推銷自己的產品，商戶要如何從云云對手中突圍而出，客戶服務的優劣成為當中的關鍵。協會將於3月22日舉辦工作坊，探討如何更有效地使用科技傳遞訊息給客戶，加強他們對使用科技，社交媒體，YouTube及應用於客戶互動。

日期：2017年3月22日

時間：下午2:00 - 下午6:00 (下午1:45 開始登記)

地點：銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈10樓

對象：客戶服務從業員、接觸客戶的前線員工

費用：每位 \$680 (會員) | 每位 \$800 (非會員)

截止報名：2017年3月17日

課程內容：

- 傳統客戶服務的回顧
- 瞭解數碼技術支援服務的功能
- 社交媒體及客戶服務應用
- 如何改良服務過程以適應數碼時代
- 客服人才如何應對數碼化的浪潮
- 其他提高數碼時代客戶服務的建議

按此報名

導師：李德祥先生

李德祥先生是一位具備理論分析，實戰經驗及商業創意的專業導師，善於協助團隊建設、客戶服務培訓、市場分析、制定策略、擴展商業計畫和新產品服務推出等。李先生在企業管理學裡擁有豐富教學及培訓經驗，也曾為多間上市公司及國際企業集團提供專業培訓服務。在過去 15 年的工作中，李先生曾領導及協助多家國際和香港大企業公司推出新產品服務和品牌建立，包括九倉電訊，法國電訊集團，電訊盈科等。李先生過去領導和管理總計超過仟萬元的市場營銷及產品開發項目。

詳情：2866 8311 李小姐 event@hkrma.org